

Reklamačný poriadok upravuje záruku na tovar a postup pri jeho reklamácii.

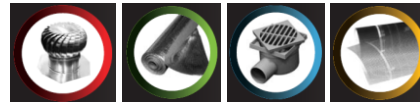
Spoločnosť FASTRADE SK, s.r.o., sa snaží ponúknuť všetkým zákazníkom tie najvýhodnejšie nákupné a reklamačné podmienky, ktoré by boli lepšie než sú bežné nákupné a reklamačné podmienky ponúkané konkurenciou alebo podmienky vyžadované príslušnými zákonmi. Pokiaľ sú napriek tomu v niektorom z nižšie uvedených bodov podmienky tohto poriadku v rozpore so zákonom úpravou chrániaceho koncového spotrebiteľa (napr. pri zmene zákona môže zákonná úprava chrániť koncového spotrebiteľa lepšie, než je tomu dané týmto poriadkom), potom sa jedná v tomto bode o podmienku platnú len pre právnickú osobu a podmienky pre koncového spotrebiteľa sa riadia zákonnou úpravou.

Reklamačný poriadok

1. Tento reklamačný poriadok sa vzťahuje na tovar objednaný a zakúpený na internetovom obchode alebo v prevádzkach spoločnosti FASTRADE SK s.r.o., ktorého reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe. Reklamačný poriadok bol vypracovaný v súlade s Obchodným zákonníkom, Občianskym zákonníkom 40/1964, Zb. a Zákonom o ochrane spotrebiteľa 634/1992, Zb. v znení príslušných noviel. Kupujúci prevzatím tovaru od predávajúceho alebo prepravcu súhlasí s týmto reklamačným poriadkom.
2. Kupujúci je povinný vo vlastnom záujme zaistiť kontrolu predmetu plnenia čo najskôr po prevzatí predmetu plnenia. Ak kupujúci predmet plnenia neskontroluje alebo nezaistí, aby bol skontrolovaný v dobe prechodu nebezpečenstva škody na predmete plnenia, môže uplatniť nároky z chýb zistených pri tejto prehliadke, len keď preukáže, že tieto chyby mal predmet plnenia už v dobe prechodu nebezpečenstva škody na predmet plnenia. Prípadné zistenie chyby musí kupujúci vždy uplatniť u dodávateľa bez zbytočného odkladu, inak je dodávateľ zbavený zodpovednosti.

Záruka

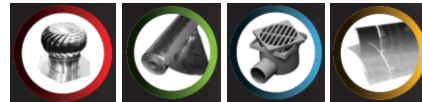
1. Dĺžka záruky je 24 mesiacov pre spotrebiteľa a u vybraných výrobkov je navyše predĺžená nad zákonom stanovenú lehotu. Záručná doba na daný tovar začína dňom prevzatia tovaru. Pri vybavení oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie. (Doba trvania reklamácie začína plynúť dňom nasledujúcim po prijatí tovaru a končí dňom vybavenia reklamácie. Nie dňom vyzdvihnutia tovaru zákazníkom.) V prípade neoprávnenej reklamácie sa záručná doba nepredlžuje. Ak bola reklamácia tovaru v zákonnej záručnej dobe vybavená výmenou tovaru za nový, záruka sa obnovuje v plnej výške, od okamihu kedy kupujúci dostane nový výrobok.
2. Záruka sa nevzťahuje na nasledujúce prípady:
 - a) škody vzniknuté nesprávnym použitím alebo použitím nevhodného doplnkového materiálu (spojovací materiál atd.)
 - b) škody vzniknuté neodborným, alebo neprimeraným zachádzaním, použitím a inštaláciou, ktoré sú v rozpore s návodom na použitie, alebo predchádzajúcim mechanickým poškodením,



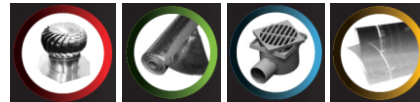
- c) na opotrebenie vecí spôsobené jej obvyklým používaním (u vecí predávaných za nižšiu cenu sa záruka nevzťahuje na chyby, pre ktoré bola nižšia cena zjednaná),
 - d) ďalej sa záruka nevzťahuje na poškodenia vzniknuté: mechanickým poškodením tovaru; používaním tovaru v podmienkach, ktoré nezodpovedajú svojou teplotou; prašnosťou; vlhkosťou; chemickými a mechanickými vplyvmi prostredia, pre ktoré je výrobok určený; neodbornou inštaláciou, zachádzaním, nedodržaním podmienok pre odbornú montáž alebo ak bola montáž vykonaná firmou, ktorá na túto činnosť nie je oprávnená; obsluhou alebo zanedbaním starostlivosti o tovar; tovar bol zaťažovaný nadmerným zaťažovaním alebo používaný v rozpore s podmienkami uvedenými v dokumentácii alebo všeobecnými zásadami; prevedením nekvalifikovaného zásahu či zmenou parametrov tovaru, ktorý bol upravovaný zákazníkom (nátery, ohýbanie, atď.); tovar, ktorý bol poškodený prírodnými živlami alebo vyššou mocou.
3. Záruka sa nevzťahuje na chyby materiálu, funkčné poruchy, poruchy vzniknuté pri výrobe.
 4. Predávajúci negarantuje plnú kompatibilitu a funkčnosť predaných súčastí s inými, bez predchádzajúcej konzultácie.
 5. Reklamácia sa nevzťahuje na tovar, ktorý bol zjavne poškodený, alebo neodpovedal požadovanej kvalite a aj tak došlo zo strany kupujúceho k jeho zabudovaniu. Dodávateľ si vyhradzuje právo prijať a uznať reklamáciu na zabudované výrobky pri ktorých prevzatí a následnej manipulácii neboli deformácie, alebo chyby viditeľné, ďalej len skryté chyby.

Postup pri reklamácii

1. Pri uplatnení reklamácie je potrebné predložiť reklamovaný predmet plnenia (alebo jeho reklamovanú časť, ak je to účelné – takýto prípad je nutné vopred konzultovať s dodávateľom; ďalej len reklamovaný predmet). Spotrebiteľ vo vlastnom záujme na rýchlom vybavení reklamácie predloží spolu s reklamovaným predmetom faktúru dokladajúcu uzatvorenie kúpnej zmluvy ohľadom reklamovaného predmetu plnenia, dodací list alebo výdajku, prípadne tiež záručný list. Zákazník si náklady na prepravu tovaru hradí sám, pokiaľ sa nedohodne s dodávateľom inak. V prípade potvrdenia oprávnenosti reklamácie má zákazník nárok požiadať o náhradu primeraných nákladov vzniknutých dopravou reklamovaného tovaru.
2. V prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľ vo vlastnom záujme činí tak, aby bol tovar zabalený do vhodného obalového materiálu vyhovujúcemu nárokom prepravy daného tovaru, najlepšie do obalu originálneho a to z dôvodu nebezpečenstva možného poškodenia tovaru. Dodávateľ nie je povinný prijať k reklamácií predmet plnenia, ak ho odberateľ nedodá s požadovanými súčastami a príslušenstvom.
3. Presné označenie vyčítaných chýb a špecifikáciu práv, ktoré odberateľ voči dodávateľovi uplatňuje, je potrebné dodávateľovi oznámiť hneď na začiatku pri uplatnení reklamácie, najneskôr pred odovzdaním reklamovaného predmetu dodávateľovi.



4. V prípade, že je výrobok už nainštalovaný a podľa spotrebiteľa neplní správne predpísaný účel, potom sa spotrebiteľ dohodne s dodávateľom na posúdení reklamácie na mieste inštalácie výrobku. Na tomto mieste bude spísaný zápis o reklamácií a vyjadrenie k reklamácií a jej prípadné plnenie prebehne bez zbytočného odkladu.
5. Dodávateľ po preskúmaní predložených dokladov a zbežnej prehliadke reklamovaného predmetu:
 - a) uzná reklamáciu ako oprávnenú a na mieste ju vybaví; ak nie je možné oprávnenú reklamáciu na mieste vybaviť, prijme reklamovaný predmet do reklamačného riadenia, v priebehu ktorého dôjde bez zbytočného predlžovania k vybaveniu oprávnenej reklamácie; o prevzatí reklamovaného predmetu vystaví dodávateľ odberateľovi písomný doklad, ktorého správnosť potvrdia obidve zmluvné strany svojimi podpismi,
 - b) na mieste odmietne reklamáciu ako neoprávnenú a reklamovaný predmet vráti odberateľovi,
 - c) prijme reklamovaný predmet k odbornému posúdeniu, na základe ktorého výsledkov bude reklamácia buď uznaná ako oprávnená a v rámci reklamačného riadenia bez zbytočného predĺženia vybavená, alebo bude odmietnutá; o prevzatí reklamovaného predmetu vystaví dodávateľ odberateľovi písomný doklad, ktorého správnosť potvrdia obidve zmluvné strany svojimi podpismi; o spôsobe vybavenia reklamácie (uznaní reklamácie ako oprávnenú alebo odmietnutie reklamácie ako neoprávnenú) oznámi dodávateľ odberateľovi vopred dohodnutým spôsobom (písomne alebo niektorým diaľkovým komunikačným prostriedkom).
6. Predávajúci môže od kupujúceho požadovať kompletné príslušenstvo, ktoré obdržal zákazník pri kúpe tovaru. Pri nedodaní príslušenstva na základe tejto požiadavky, môže byť reklamácia zamietnutá. Kompletným príslušenstvom môže byť myslený napríklad spojovací materiál...
7. V prípade oprávnených reklamácií môže dodávateľ postupovať týmto nadštandardným spôsobom:
 - a) v prípade odstrániteľných chýb prednostne predávajúci odstráni chybu výmenou reklamovaného predmetu, prípadne jej súčastí, za nový predmet (resp. jeho súčasť) rovnakého typu. Ak nie je tento postup možný, môže zákazník žiadať primeranú zľavu z ceny predmetu plnenia alebo od zmluvy odstúpiť.
 - b) v prípade, že sa nedá reklamáciou vyriešiť neodstrániteľné chyby brániace v riadnom používaní predmetu plnenia postupom podľa bodu a), má zákazník právo od zmluvy odstúpiť. Predávajúci vráti zákazníkovi cenu predmetu plnenia, alebo predmet vymení za nový. Ak ide o iné chyby neodstrániteľné a ak zákazník nepožaduje výmenu tovaru, má právo na primeranú zľavu z ceny tovaru alebo môže od zmluvy odstúpiť.
8. O možnosti prevziať reklamovaný predmet z reklamačného riadenia (ako v prípade kladne vybavenej reklamácie, tak v prípade odmietnutia reklamácie ako neoprávnenej) oznámi dodávateľ odberateľovi vopred dohodnutým spôsobom (písomne alebo niektorým diaľkovým komunikačným prostriedkom).



9. Reklamovaný predmet vydá dodávateľ po vybavení reklamácie len pri predložení originálu potvrdenia o prevzatí tovaru.
10. Ak si odberateľ nevyzdvihne reklamovaný predmet po oznámení zo strany dodávateľa, je dodávateľ oprávnený postupovať rovnako, ako podľa ustanovenia v obchodných podmienkach dodávateľa.
11. V prípade neoprávnenej reklamácie má dodávateľ právo vyúčtovať odberateľovi čiastku odpovedajúcu účelne vynaloženým nákladom na reklamačný postup (platí v prípade právnickej osoby).

Reklamácia tovaru zakúpeného cez internet

Reklamáciu tovaru zakúpeného cez internet (www.fastrade.sk) je možné uplatniť v spoločnosti FASTRADE SK, s.r.o.

V prípadoch, keď to vyplýva z povahy predmetu plnenia, môže vybavenie reklamácie po predchádzajúcej konzultácii s dodávateľom prebiehať u zákazníka (napr. reklamácia už nainštalovaných výrobkov, takýto prípad je však vždy konzultovaný s dodávateľom). V ostatných prípadoch je vybavovanie reklamácie mimo prevádzky dodávateľa spoplatňované ako platená služba. Táto cena je vopred vždy avizovaná spotrebiteľovi.

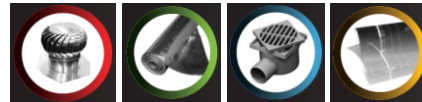
Reklamácia poškodenia zásielky prepravcom

Pred prevzatím tovaru od prepravnej spoločnosti si starostlivo skontrolujte stav balíka a skontrolujte tovar a jeho množstvo podľa dodacieho listu. V prípade poškodenia alebo ak nesúhlasí množstvo tovaru, žiadajte ihneď na mieste „Zápis o škode“. Ak zistíte chybu neskôr nebude reklamácia akceptovaná. Reklamovaný tovar spolu so zápisom o škode nám bezodkladne pošlite na adresu prevádzky.

Odstúpenie od kúpnej zmluvy do 14 dní (vrátenie tovaru)

Kupujúci (súkromná osoba, alebo podnikateľ s prideleným IČO) má právo podľa §53 ods. 7 občianskeho zákonníka odstúpiť od zmluvy do 14-tich dní od prevzatia tovaru za predpokladu, že kúpna zmluva bola uzatvorená za použitia prostriedkov komunikácie na diaľku. Pokiaľ sa tak rozhodne, musí nepoškodený tovar, bez známkou používania alebo opotrebenia, v originálnom obale poslať späť v uvedenej lehote na svoje náklady (určujúci je dátum odoslania). Predávajúci do 30 dní od odstúpenia od zmluvy vráti zákazníkovi odpovedajúcu finančnú čiastku vopred dohodnutým spôsobom. Kupujúci nemôže odstúpiť podľa odseku 7 od kúpnej zmluvy:

- na poskytovanie služieb, ak s ich plnením bolo z jeho súhlasom začaté pred uplynutím lehoty 14 dní od prevzatia plnenia (viacnáklady budú vyúčtované kupujúcemu),
- na dodávku tovaru alebo služieb, ktorých cena závisí na výkyvkách finančného trhu nezávisle na vôli dodávateľa,
- na dodávku tovaru upraveného podľa prania spotrebiteľa alebo jeho osobou, a tiež tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze, opotrebeniu alebo zastaraniu,



Ak kupujúci uplatňuje svoje právo na odstúpenie od zmluvy do 14 dní od prevzatia tovaru, ktorá bola uzatvorená za použitia prostriedkov na diaľku a tovar mu bol dodaný prostredníctvom prepravnej služby, kuriérom, dopravou predávajúceho, alebo si ho vyzdvihol osobne, uplatňuje toto svoje právo na adrese firmy FASTRADE SK, s.r.o.

Ak uplatní kupujúci právo na odstúpenie od zmluvy, má predávajúci právo na náhradu skutočne vynaložených nákladov spojených s distribúciou, manipuláciou a ďalších prípadných vzniknutých nákladov s týmto vráteným tovarom.

Upozorňujeme Vás, že v prípade, že nedodáte tovar pri žiadosti o odstúpenie od kúpnej zmluvy v 14 dennej lehote v originálnom obale, žiadosti nemusí byť vyhovené.

Upozorňujeme Vás, že v prípade odstúpenia od zmluvy v 14 dennej lehote budú kupujúcemu účtované skutočné náklady na prepravu tovaru na miesto určenia.

Orientačný cenník nákladov spojených s vrátením tovaru

	Cena EUR bez DPH	Cena EUR s DPH
Obalový materiál	12,-	14,28
Dvojitá manipulácia	20,-	23,80

Cenník je len orientačný, uvedené ceny sa môžu líšiť v závislosti na skutočných nákladoch spojených s vrátením tovaru.